

# “Carpeta Ciudadana Digital al servicio de los colombianos”: AND

A nivel mundial, la emergencia sanitaria del Covid-19 fortaleció la estrategia de la transformación digital en distintos niveles: gubernamentales, sociales, educativos empresariales, comerciales y económicos, para que los ciudadanos se adaptaran a la nueva realidad y de esta manera mantener, el desarrollo de la sociedad en sus distintas actividades.

El Gobierno Nacional expidió el documento CONPES 3975, a través del cual se crea una Política Nacional para la Transformación Digital, que permita al país avanzar en los indicadores internacionales. Esta política tiene como objetivo potenciar la generación de valor social y económico en el país, a través del uso estratégico de tecnologías en el sector público y privado y generar los habilitadores transversales para la transformación digital sectorial, de manera que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial.

De otra parte, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), expidió la Resolución 002160 del 26 de octubre de 2020, con el objeto de orientar la implementación de los Servicios de los Ciudadanos Digitales (SCD), así como de transformar los procesos de las entidades públicas y su relación con los usuarios, a través del uso de medios digitales.

Esta Resolución da los lineamientos para que la Agencia Nacional Digital (AND) garantice la correcta prestación de los SCD de Autenticación Digital, los cuales permiten validar la identidad de las personas;



Sebastián Eslava Garzón. Director General  
Agencia Nacional Digital (AND)

la Interoperabilidad que asegura el intercambio automático de información entre entidades; y la Carpeta Ciudadana Digital, la cual hace posible acceder a los datos que poseen las entidades públicas de los ciudadanos.

En entrevista con ACIEM, Sebastián Eslava Garzón, Director General de la Agencia Nacional Digital (AND), compartió el papel de la entidad para llevar al país a la transformación digital en función de los servicios ciudadanos digitales y del fortalecimiento de las entidades públicas.

**ACIEM: ¿Cuál ha sido el papel de la AND para ayudar al Gobierno a enfrentar la emergencia sanitaria del Covid-19?**

**Sebastián Eslava Garzón:** El papel de la AND para ayudar a enfrentar la emergencia sanitaria del Covid-19, ha consistido en participar en el desarrollo de herramientas que le han posibilitado a las autoridades sanitarias recaudar y procesar información relacionada con la ubicación de focos de contagio en el país.

En un primer momento la entidad apoyó al Instituto Nacional de Salud (INS) en la adecuación de la aplicación CoronApp como una estrategia de vigilancia participativa, donde el ciudadano reporta su situación de salud y genera alertas para las secretarías de salud.

CoronApp también ha sido utilizada por las autoridades aeroportuarias para el control y seguimiento de viajeros que presenten síntomas asociados al Covid-19. De esta manera, al 03 de marzo del presente año, la aplicación ha sido descargada por 14'510.523 usuarios, con un aproximado de 4 millones de usuarios activos.

**ACIEM: ¿Cuáles son los principales objetivos de la AND para ayudar al país en la transformación digital?**

**Sebastián Eslava Garzón:** La Agencia orienta sus esfuerzos en el desarrollo e implementación de los SCD en coordinación con el MinTIC, para apropiarse y aplicar un conjunto de tecnologías orientadas a la transformación digital, tales como:

- La plataforma nacional de interoperabilidad, infraestructura de TI con la que se potenciará el intercambio y disponibilidad de información entre las entidades públicas, para transformar digitalmente los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
- El servicio de Autenticación Ciudadana Digital que busca brindar un único autenticador que esté vinculado con todos los trámites y servicios dados desde el portal gov.co, y orientado a facilitarle al ciudadano la posibilidad de tener a su alcance, toda la tramitología de una entidad, bajo un mismo usuario y contraseña.
- El servicio de Carpeta Ciudadana Digital que es un espacio virtual personal, donde el ciudadano podrá consultar la información que le pertenece y que es custodiada por las entidades públicas,

*“ Con la prestación y articulación de servicios, los ciudadanos podrán contar con información oportuna y no tendrán que realizar desplazamientos presenciales innecesarios ”*

evitando desplazamientos y costos en tiempo, que representa el desarrollo de estas gestiones de manera presencial.

La AND brinda las herramientas que contribuyen a un mejor gobierno digital, siendo fundamental que las entidades puedan estar articuladas a través de medios electrónicos y las personas involucradas sean beneficiadas, al contar con información digital de manera segura y oportuna.

En este proceso de cambio, la Agencia ha organizado un equipo de trabajo que asesora y apoya a las entidades en el proceso de transformación digital de sus trámites, esto significa que hoy cuentan con mayores recursos para impulsar la transformación de sus procesos misionales, utilizando estos servicios.

De otra parte, la AND en su misionalidad, ejecuta y desarrolla proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación, asociadas a la creación de un ecosistema de información pública, teniendo en cuenta los requerimientos formulados por las entidades públicas, para el desarrollo de nuevas herramientas digitales, en concordancia con las políticas y lineamientos de Gobierno Digital y de Transformación Digital del MinTIC.

**ACIEM: ¿Cómo se articula el trabajo de la AND con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?**

**Sebastián Eslava Garzón:** El 29 de diciembre de 2017, el MinTIC y el Departamento Administrativo de la Función Pública constituyeron la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital, la cual tiene como objeto articular los SCD.

Es así que la entidad se ocupa, en coordinación con la Dirección de Gobierno Digital del MinTIC, de avanzar junto con las entidades públicas y privadas en la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales, para la utilización e integración al ecosistema de interoperabilidad; aplicación del servicio de autenticación digital y utilización de la carpeta ciudadana digital. Hoy son más de 30 entidades que están en proceso de implementación de tales servicios.

*“ AND brinda herramientas que contribuyen a un mejor gobierno digital, siendo fundamental que las entidades estén articuladas a través de medios electrónicos y las personas involucradas, sean beneficiada ”*

**ACIEM: ¿Cuáles son los principales proyectos que la AND viene liderando en la transformación digital?**

**Sebastián Eslava Garzón:** Desde los SCD, con las entidades del sector público, se viene realizando el acercamiento, acompañamiento, implementación, operación y apropiación de los tres servicios ciudadanos digitales:

- La plataforma de interoperabilidad, el servicio de Autenticación Digital y el desarrollo del servicio de Carpeta Ciudadana Digital para que los ciudadanos puedan tener la información en un solo lugar. Así mismo la AND se encuentra implementando modelos tecnológicos con herramientas de software para experiencia de usuario con aplicaciones móviles y Big Data.
- Desde los proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación aplicada, se encuentra el desarrollo de los sistemas de Portal Único del Estado Colombiano gov.co; aplicación móvil y web de CoronApp de relevancia nacional del Instituto Nacional de Salud; Sistema de Información

Nominal del Programa Ampliado de Inmunizaciones PAIWEB V2 del Ministerio de Salud; Mi Registro Rural del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los sistemas SUIT y FURAG de Función Pública, entre otros.

**ACIEM: ¿Cuál es el propósito de los SCD y cómo favorecerá a los usuarios en sus trámites?**

**Sebastián Eslava Garzón:** El propósito de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) es disponer de una solución integrada, que toma en consideración las problemáticas que comúnmente tienen los ciudadanos cuando interactúan con las entidades del sector público, a través de canales digitales. Como por ejemplo, el intercambio de información entre las entidades, la solicitud de documentos que el ciudadano ya ha presentado generando un reproceso, y la complejidad para autenticar digitalmente a las personas en el mundo digital.

Por lo anterior, se acompaña a las entidades en la operación, implementación y puesta en marcha de los servicios de interoperabilidad, autenticación y carpeta ciudadana, para proporcionar y mejorar la interacción digital de los usuarios, atendiendo y garantizando las condiciones de calidad, seguridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso a la información que se consideran en la normativa vigente, adoptando las medidas necesarias para garantizar los derechos de las personas en condición de discapacidad e incluir soluciones acordes a sus necesidades.

Con la prestación y articulación de los servicios, los ciudadanos podrán contar con información oportuna y de calidad y no tendrán que realizar desplazamientos presenciales innecesarios, lo que impacta en ahorro de tiempo. Para las entidades, significa información en tiempo real, que impacta en la oportunidad para la toma de decisiones y la agilidad de los servicios.

**ACIEM: ¿Cuándo entrará a regir la carpeta ciudadana digital, requisitos y cómo pueden utilizarla los ciudadanos?**

**Sebastián Eslava Garzón:** El servicio de Carpeta Ciudadana entrará a regir este año y para ello, se están realizando pruebas piloto y se está coordinando con las entidades públicas la integración de sus trámites a esta Carpeta. El propósito es que en esta vigencia los ciudadanos puedan tener información disponible.

Como parte de los requisitos para acceder a la Carpeta Ciudadana, las personas deben adelantar el proceso de autenticación, ingresando a través de la funcionalidad que se dispondrá a través de gov.co, para obtener los beneficios de sus trámites en un solo lugar.

**ACIEM: ¿Cómo se están fortaleciendo las entidades públicas en la transformación digital?**

**Sebastián Eslava Garzón:** Las entidades están incluyendo en sus agendas la transformación digital de sus trámites y servicios, así como la integración a gov.co, teniendo en cuenta el Decreto 620 de 2019.

De igual manera, las orientaciones derivadas del Plan Nacional de Desarrollo han generado un impulso positivo en los planes estratégicos de tecnologías de las entidades públicas, es así, como hoy muchas de ellas adelantan proyectos de actualización de sus plataformas tecnológicas y desarrollan nuevos proyectos, aplicando tecnologías modernas en la gestión de su información misional.

La AND presta el acompañamiento necesario para resolver las inquietudes que se puedan prestar durante el proceso, así como el apoyo técnico cuando sea necesario. Desde el acercamiento, integración, operación y mantenimiento de la plataforma de interoperabilidad, incluyendo el uso apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales.

**ACIEM: ¿Cómo se está incorporando la Ciencia, Tecnología e Innovación a la solución de problemas en el sector público?**

**Sebastián Eslava Garzón:** En la medida en que los proyectos que proponen las entidades, permitan la aplicación de nuevas tecnologías o tecnologías emergentes de Cuarta Revolución Industrial, la AND incluye dentro de los proyectos, la elaboración de soluciones



donde se aplican estas tecnologías, por lo general la mayoría de los proyectos incorporan soluciones de analítica de datos, en varios casos se están formulando proyectos donde se implementarán soluciones de Inteligencia Artificial (IA).

**ACIEM: ¿De qué manera la Ingeniería puede contribuir a la transformación digital del país y en qué sectores?**

**Sebastián Eslava Garzón:** La Ingeniería en términos generales es un actor protagónico de primer nivel para la transformación digital ya que se requiere que los centros de formación estén preparando talento humano con las competencias que requiere esa transformación; por ejemplo, competencias en la aplicación de nuevas tecnologías, en desarrollo de software, IA, analítica de datos, entre otros.

La Ingeniería contribuye en todos los sectores: salud, educación, cultura, entre otros. No existe un nicho privilegiado, puesto que esta profesión se necesita en todos los ámbitos de la producción y quehacer nacional. ▲